

УТВЕРЖДЕН
протоколом заседания
комиссии по повышению качества
услуг в Свердловской области
«01» октября 2015 г. № 63

ОТЧЕТ

о выполнении Плана мероприятий («дорожной карты») по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Свердловской области на 2014-2015 годы за III квартал 2015 года

1. Пункт 1.3. Проведение в соответствии с утвержденным планом мероприятий ежеквартальных проверок действующих и вновь открываемых филиалов МФЦ на соответствие требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 и постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797.

В целях исполнения Плана мероприятий, направленных на осуществление Уполномоченным МФЦ проверки действующих и вновь открываемых филиалов МФЦ с начала 2015 года, были организованы проверки на соответствие требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2011 № 1376 и постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 в 21 филиале МФЦ.

В III квартале 2015 года были организованы проверки филиалов в г. Качканар, г. Нижняя Тура и г. Кушва.

По результатам проведенных проверок составлены акты проверок, которые рассмотрены на заседаниях Комиссии по проведению Проверки. По итогам заседания Комиссии по проведенным проверкам были составлены планы мероприятий по устранению нарушений, выявленных по результатам проверки.

Планы мероприятий по устранению нарушений утверждены директором МФЦ и находятся в стадии реализации исполнителями, назначенными ответственными согласно планам мероприятий.

В проверенных филиалах выявлены несоответствия:

1) в пунктах «а», «б», «в», «ж», «з», «н», «о», «р» статьи 21 Постановления Правительства Российской Федерации № 1376 «Многофункциональный центр использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую»:

«а»: взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», Государственной информационной

системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты, срок устранения замечаний – до 01 ноября 2015 года;

«б»: доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, срок устранения замечаний – до 01 ноября 2015 года;

«в»: интеграцию с региональным порталом государственных и муниципальных услуг, срок устранения замечаний – до 01 ноября 2015 года;

«ж»: формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица многофункционального центра, срок устранения замечаний – до 01 ноября 2015 года;

«з»: поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации, срок устранения замечаний – до 01 ноября 2015 года;

«н»: доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, срок устранения замечаний – до 01 ноября 2015 года;

«о»: формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период, срок устранения замечаний – до 01 ноября 2015 года;

«р»: интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии, срок устранения замечаний – до 01 ноября 2015 года;

2) в статье 9 «Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно», срок разработки проекта – до 01 октября 2015 года, срок реализации проекта – до 01 января 2016 года;

3) в статье 15 «В многофункциональном центре организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов», срок разработки проекта – до 01 декабря 2015 года, срок реализации проекта – до 01 января 2016 года;

4) в статье 17 «Помещения многофункционального центра в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть

оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей», срок устранения нарушений – до 01 ноября 2015 года;

5) в статье 20 «В многофункциональном центре организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также автоматизированной информационной системы многофункционального центра», срок устранения нарушений – до 01 января 2016 года.

Также выявлены нарушения:

1) в г. Качканар:

Пункт «а» статьи 18 постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2011 № 1376 «Информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации», срок устранения замечаний – до 15 сентября 2015 г.;

Пункт «в» статьи 8 «Сектор информирования и ожидания включает в себя программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре», срок устранения – до 15 сентября 2015 года;

Статья 16 «На территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов» (в части отсутствия разметки и знаков), срок устранения нарушений – до 01 декабря 2015 года;

2) в г. Кушва:

Статья 16 «На территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов», срок разработки проекта – до 01 декабря 2015 года, срок реализации проекта – до 01 января 2016 года;

3) в г. Нижняя Тура:

Статья 13 «Вход в здание (помещение) многофункционального центра и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона «Технический регламент о безопасности

зданий и сооружений» (в части оборудования пандуса), срок разработки проекта – до 01 декабря 2015 года, срок реализации проекта – до 01 января 2016 года.

2. Пункт 1.4. Обеспечение занесения актуальной информации в автоматизированную информационную систему мониторинга развития сети МФЦ (далее – АИС МРЦ МФЦ).

Сведения в информационной системе АИС МРЦ МФЦ обновляются в соответствии с созданием новых многофункциональных центров, открытием новых «окон» по работе с заявителями, изменением мест нахождения многофункциональных центров, или их расширением.

Обновление сведений, занесенных в АИС МРЦ МФЦ, осуществляется в течение 1-2 дней с даты открытия новых «окон» или внедрения услуг.

По состоянию на текущую дату функционирует 68 филиалов МФЦ. Внедрено и оказывается 185 государственных услуг и 3534 муниципальных услуги.

Сведения своевременно занесены в АИС МРЦ МФЦ.

Информация о текущем содержании филиалов и расходах на плановые периоды обновляется в ежемесячном режиме.

Отчетные формы, предусмотренные к размещению в АИС МРЦ МФЦ также своевременно публикуются в информационной системе.

3. Пункт 2.2. Реализация плана-графика внедрения единого фирменного стиля для системы МФЦ в Свердловской области.

В III квартале 2015 года были проведены следующие мероприятия согласно плану-графику внедрения единого фирменного стиля для системы МФЦ в Свердловской области:

1) Оформлены в соответствии с руководством по фирменному стилю «Мои документы» отдел-филиал в р.п. Бисерть, г. Верхний Тагил, г. Серов, ЗАТО Свободный.

В данных помещениях работы по исполнению государственного контракта по изготовлению и монтажу изделий с фирменным стилем, монтажные работы подрядчиком произведены.

Публикация государственного контракта по изготовлению и монтажу изделий с фирменным стилем назначена в 12 отделах – филиалах, расположенных в г. Карпинск, г. Талица, г. Алапаевск, г. Богданович, г. Реж, с. Байкалово, г. Березовский, г. Краснотурьинск, пгт Мартюш, р.п. Ачит. р.п. Тугулым, с. Туринская Слобода.

2) Направлены полиграфические материалы в новом фирменном стиле «Мои документы»: 272 плаката, 30 500 буклетов, 10 000 флаеров, календари: 8 настольных, 200 карманных, 800 настенных в 68 действующих филиалов МФЦ.

3) Направлена канцелярская продукция (400 бейджей с брендированной лентой в новом фирменном стиле «Мои документы») как элемент униформы для универсальных специалистов, ведущих прием граждан в филиалы, открытые как «Мои Документы», 800 ручек.

4) Проведены мероприятия по информированию граждан о текущем процессе ребрендинга:

09 июля 2015 года – выступление директора МФЦ на круглом столе «Развитие инноваций в сфере государственного управления в России» в рамках проведения международной выставки ИННОПРОМ 2015.

18 августа 2015 года – пресс-конференция «Изменения в работе МФЦ: перспективы открытия дополнительных «окон» на Урале» с участием директора МФЦ И.В. Бабкина в ИТАР-ТАСС-Урал.

4. Пункт 3.3.4. Обеспечение подготовки специалистов МФЦ и привлекаемых организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с программой и планом-графиком

Подготовка специалистов МФЦ по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг ведётся на постоянной основе в соответствии утвержденной программой и план-графиком.

С начала 2015 года первичный курс обучения прошли 240 вновь принятых сотрудников, на еженедельной основе организуется обучение по внедряемым в работу государственным и муниципальным услугам, в отношении изменений в законодательстве, по вопросам наиболее часто встречающихся ошибок, а также обзор лучших практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах МФЦ в режиме видеоконференции.

5. Пункт 4.4. Обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг Свердловской области по месту пребывания (экстерриториальность).

Одним из направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу экстерриториальности.

На сегодняшний день уже есть ряд услуг, предоставления которых частично организовано по экстерриториальному принципу.

К таким услугам отнесены следующие услуги:

- предоставление сведений о зарегистрированных правах;
- государственный кадастровый учет недвижимого имущества;
- предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости;
- предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей;
- государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;
- выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования;
- выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Свердловской области;

- лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук),
- лицензирование деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров;
- предоставление однократно бесплатно в собственность граждан земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
- предоставление информации из Реестра государственного имущества Свердловской области;
- выдача разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси.

Подать заявления по перечисленным услугам можно в любом отделении филиала МФЦ, однако получить результат заявитель имеет возможность только по месту первоначального обращения либо непосредственно в органе.

С целью оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области в МФЦ разработан и утвержден «План – график мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по месту пребывания – по принципу экстерриториальности на 2015–2016 годы».

Согласно плану, проводится мониторинг перечня предоставляемых в МФЦ услуг и заключенных соглашений с целью определения органов власти и местного самоуправления, в отношении которых необходимо вносить изменения в соглашения о взаимодействии с целью обеспечения принципа экстерриториальности.

В первую очередь обрабатываются те услуги, по которым осуществляется как прием документов, так и выдача готового результата в филиалах МФЦ для обеспечения принципа экстерриториальности в полной мере.

Так, на текущий момент определены 33 органа государственной власти, предоставляющих федеральные и региональные услуги, с которыми необходимо прорабатывать возможность внесения изменений в соглашения, в число которых входит Управление Росреестра, Управление федеральной налоговой службы, Министерство агропромышленного комплекса, Министерства транспорта и связи и т.д.

6. Пункт 4.5. Обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ по жизненным ситуациям

С целью создания наиболее удобных условий для заявителя реализовано предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в рамках 10 жизненных ситуаций и одной комплексной услуги по Государственной регистрации юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.

Справочно. «Рождение ребенка», «Потеря или поиск работы», «Уровень дохода ниже прожиточного минимума», «Открой свое дело», «Индивидуальное

жилищное строительство», «Утрата документов», «Выход на пенсию», «Смена места жительства», «Перемена имени», «Утрата близкого человека».

Постепенно наблюдается увеличение спроса заявителей на получение услуг в рамках комплексных услуг и жизненных ситуаций.

Так с начала 2015 года в МФЦ поступило 125 обращений в рамках жизненных ситуаций.

К наиболее востребованным жизненным ситуациям можно отнести «Трудное время», «Рождение ребёнка», «Выход на пенсию» и «Открытие своего дела».

МФЦ будет работать и в дальнейшем над увеличением списка услуг, которые могут быть организованы в рамках жизненных ситуаций, а также по направлению внедрения новых жизненных ситуаций.